



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**MIC**  
MINISTERIO DE  
INDUSTRIA Y COMERCIO  
REPÚBLICA DOMINICANA

# ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA DICOEX SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL MAP Y EN CONCORDANCIA CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9011:2008

Agosto 2012

Este informe fue escrito por Gisela Delgado y reproducido por Chemonics International Inc. bajo el Proyecto de USAID de Implementación del DR-CAFTA en la República Dominicana, Contrato No. EEM-1-00-07-00008-00

# ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA DICOEX SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL MAP Y EN CONCORDANCIA CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9011:2008

## **Renuncia**

Las perspectivas del autor expresadas en esta publicación no se ven obligadas a reflejar las opiniones ni de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos ni del Gobierno de los Estados Unidos.

# CONTENIDO

1	Resumen ejecutivo .....	1
2	Descripción del trabajo realizado .....	2
3	Propuesta de estandarización de los procesos .....	6
4	Conclusiones y Recomendaciones .....	15

# 1 RESUMEN EJECUTIVO

## 1.1 Datos Generales

**ORGANIZACIÓN: DIRECCION DE COMERCIO EXTERIOR DICOEX**

**PERSONAS DE CONTACTO:**

Wendy Adams, Coordinadora de Calidad

Alberto Durán, Coordinador de Cooperaciones Internacionales y  
Fortalecimiento de Capacidades Comerciales de la DICOEX

**CONSULTOR:** Gisela Delgado

**FECHA DE REALIZACION:** 10 al 30 Julio de 2012

## 1.2 Objetivo

El objetivo de la consultoría de referencia es realizar la Estandarización de los Procesos Internos de la Dirección de Comercio Exterior (DICOEX) según los lineamientos y requerimientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), y en concordancia con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de cara al fortalecimiento de la estructura operativa de DICOEX.

## 1.3 Alcance

El alcance de la consultoría incluye la elaboración de:

1. Asistencia técnica en el MAP en las discusiones sobre aspectos técnicos a incluir o excluir (según sea el caso) en el Manual de Procesos de DICOEX;
2. Revisión y ajuste de la ficha de cada uno de los procesos para verificar que se cumple, tanto con los requisitos del MAP, como con los de la Norma ISO 9001:2008;
3. Manual de Procesos de DICOEX modificado y adecuado según el formato y los lineamientos establecidos por el MAP.

## 1.4 Documentación de referencia:

- ✓ Ley Núm. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos 523-09, 524-09 y 525-09 y 527-09, que rigen el Sistema de Carrera Administrativa de la Administración Pública.
- ✓ Guía para la identificación y documentación de procesos. MAP. 2011
- ✓ Norma ISO 9001:2008

## **2 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO**

### **2.1 Elaboración del Manual de Procesos de DCOEX**

Para la elaboración del manual de procesos se realizó un levantamiento de informaciones en cada uno de los procesos internos y externos (otras direcciones y departamentos del ministerio) en las oficinas de DICOEX, Recursos Humanos del MIC, Compras del MIC y Tecnología de la Información del MIC.

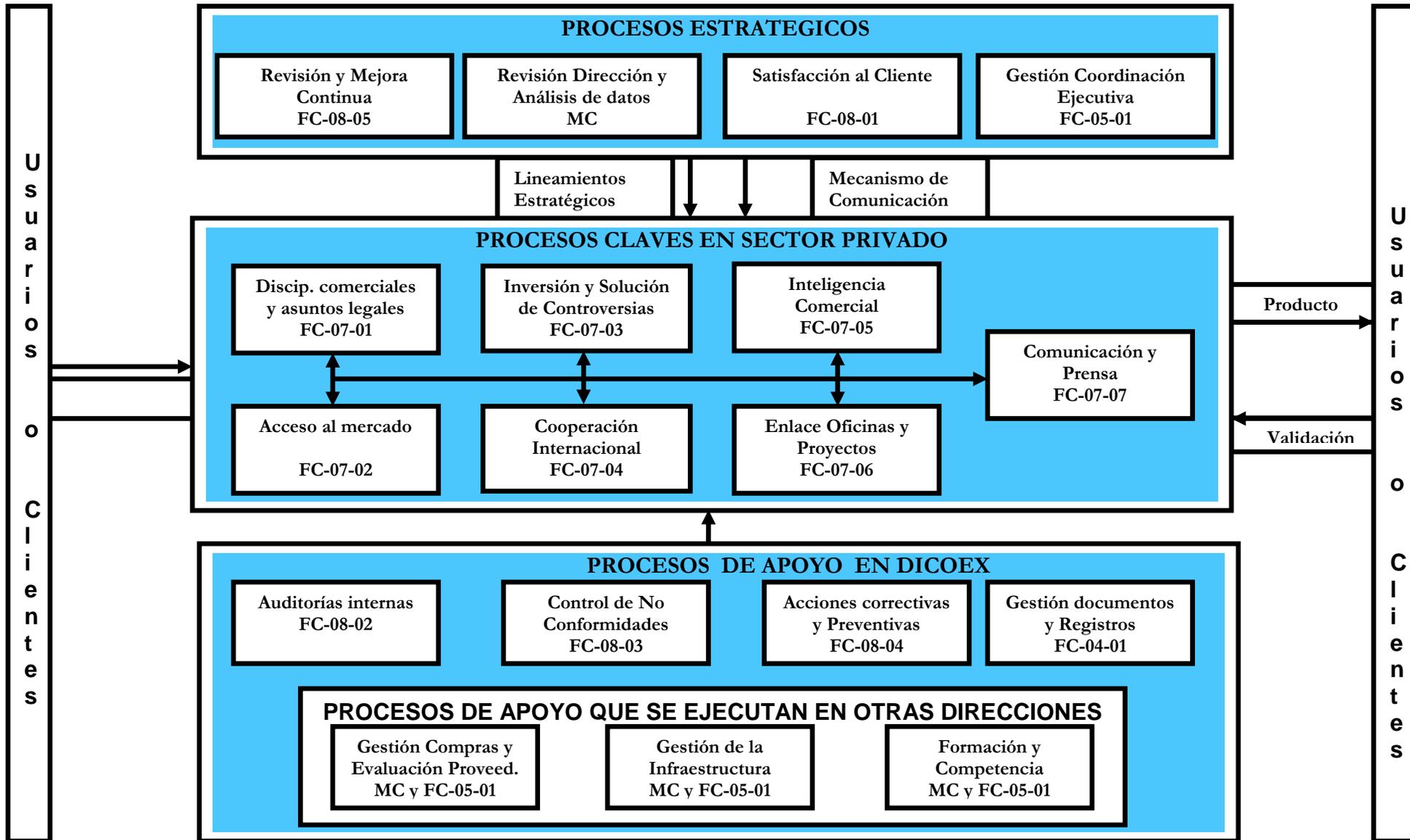
También se realizó una revisión al Manual de Procesos existente en la DICOEX y el cual sirvió como base para la certificación por ISO 9001 2008

A partir de estas informaciones se elaboró el Mapa de procesos que se observa en la Fig.1 y a cada uno de estos procesos se le elaboró una ficha según lo establecido por el Ministerio de Administración Pública MAP como puede verse en el ejemplo.

Se verificó con el Ministerio de Administración Pública MAP que la ficha elaborada para cada proceso se corresponde con los requisitos exigidos por ellos y que puede ser validada para fines de las evaluaciones del SYSMAP.

Fig.1 Mapa de Procesos de la DICOEX

## MAPA DE PROCESOS DICOEX



### 3 PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para lograr la estandarización de los procesos se propone hacer el manual en el formato propuesto por el MAP, pero incluyendo en casa caso los detalles requeridos por la norma ISO 9001:2008.

Estructura del Manual:

El Manual debe llevar una portada, una tabla de contenido donde se especifiquen:

- 1) Introducción
- 2) Objetivo
- 3) Alcance
- 4) Canalizaciones
- 5) Gestión de la documentación
- 6) Exclusiones
- 7) Normativas de referencia
- 8) Procesos

#### 1) Introducción

El manual se elabora considerando los procesos que se desarrollan en la DICOEX para prestar el servicio y otros de apoyo que le brinda el Ministerio de Industria y Comercio MIC a esta Dirección para que pueda ejecutar todas sus funciones.

La metodología a utilizar en este caso ha sido la establecida por el Ministerio de Administración Pública MAP, en la guía “GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS”.

La Guía establece que se debe realizar un inventario de los procesos institucionales para identificar cuáles son y cuáles no son relevantes para la organización. Como paso previo, deben ser considerados algunos elementos que sirven de marco de referencia. Entre ellos están:

- Base Legal institucional
- Estructura Organizativa
- Manual de Organización y Funciones
- Manual de Cargos
- Plan Estratégico y Operativo.

Luego, se deben analizar las actividades para determinar si cumplen los criterios para ser consideradas como un proceso de la organización. Para ello, debe cumplir criterios como los siguientes:

- Tiene una misión o propósito claro.

- Contiene entrada y salida que pueden ser identificables.
- Debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- ¿Puede ser mejorada?
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona
- Si agrega valor a la que le antecede

El siguiente paso es, identificar los procesos relevantes, para lo cual se deben considerar, entre otros, criterios como los siguientes:

- Misión de la unidad organizativa
- Misión del servicio
- Impacto en el ciudadano/ cliente
- Importancia para el logro de los objetivos institucionales.
- Grupos de interés y expectativas de los clientes.

Una vez realizado el inventario de todos los procesos que realiza la institución, se procede a clasificarlos, dentro de las siguientes categorías:

- **Procesos Estratégicos o de Planeación**; denominados también Directivos: Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la alta dirección, a factores claves o estratégicos.
- **Procesos Claves o Básicos**; también se les denominan Fundamentales, Sustantivos u Operativos: Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio; inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos.
- **Procesos de Soporte o de Apoyo**: Dan soporte a los procesos claves, son los encargados de proveer a la organización de todos los recursos (materiales, humanos, financieros y tecnológicos) y crear las condiciones para garantizar el exitoso desempeño de los mismos.

Completada la clasificación, se elaborará el **Mapa de Procesos**, el cual consiste en un diagrama que muestra de manera visual los procesos macros que conforman la organización, así como las relaciones que existen entre ellos.

## 2) Objetivo

Determinar y documentar los procesos en los que interviene la DICOEX para garantizar que se cumplan los acuerdos comerciales.

### **3) Alcance**

Este manual aplica a todos los procesos que realiza la DICOEX y los procesos que se realizan en otras dependencias del MIC y que sirven de soporte a la misma para poder brindar el servicio que realiza. Estos son:

- a) Compas y evaluación de los proveedores
- b) Gestión de los RRHH, capacitación y competencia técnica
- c) Gestión de la Infraestructura

### **4) Canalizaciones**

La DICOEX dispone de infraestructura física adecuada, plataforma tecnológica, recursos financieros, alianzas, recursos humanos, materiales y medios de comunicación para la ejecución de los servicios que realiza.

### **5) Gestión de la documentación**

Este Manual se ha elaborado con las codificaciones de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y el formato establecido por la guía del MAP para la identificación y documentación de procesos.

La documentación adicional que complementa a este manual está registrada en la lista de documentos externos controlados.

### **6) Exclusiones**

En este manual no se excluye ninguno de los procesos que se realizan en la DICOEX

### **7) Normativas de Referencia:**

Norma ISO 9001:2008  
Norma ISO 19011:2011

## **8) Procesos**

### **8.1 Procesos Identificados**

Los procesos identificados como necesarios para poder ejecutar el Programa Nacional de Inspección de Carne y Productos Cárnicos son:

#### **Procesos estratégicos**

Revisión y Mejora continua  
Revisión por la Dirección y análisis de datos  
Satisfacción al cliente  
Gestión de la coordinación ejecutiva

#### **Procesos Claves o Básicos**

Disciplinas comerciales y asuntos legales  
Inversión y solución de controversias  
Inteligencia comercial  
Acceso al mercado  
Cooperación internacional  
Enlace oficinas y proyectos  
Comunicación y Prensa

#### **Procesos de apoyo**

Auditorías internas  
Control de No conformidades  
Acciones correctivas y preventivas  
Gestión documentos y registros  
Gestión de compras y evaluación de los proveedores \*  
Gestión de la infraestructura\*  
Formación y competencia\*

\*Proceso que realiza otra dirección del MIC y que sirve de apoyo a DICOEX

## **8.2 Descripción de los macro procesos con sus procesos y actividades**

Para la descripción de los procesos se utilizará la matriz establecida por el MAP donde se definen:

- a)** Macro-proceso
- b)** Procesos del Macro-proceso
- c)** Subprocesos de los procesos
- d)** Actividades
- e)** Responsables
- f)** Unidades que intervienen
- g)** Producto esperado del proceso

### Ejemplo de matriz para la tipificación del Macro-proceso “Acceso al mercado”

No.	Macro-Proceso	Proceso	Sub-Procesos/ Etapas	Actividades	Responsable	Unidades que intervienen	Producto esperado
FC-07-02	Acceso al Mercado	1.1 Seguimiento compromisos	1.1.1 Seguimiento a compromiso	1.1.1.1 Dar seguimiento a los compromisos asumidos por el GORD en los tratados, convenios o cualquier otro instrumento suscrito por el país en el ámbito bilateral, regional, multilateral, en materia de acceso a mercado, normas de origen, facilitación aduanera, OTC y MSF según lo establecido en IC-07-02-01	Coordinador Acceso al Mercado	Dirección y Coordinación acceso al mercado	Planes de acción
			1.1.2 Verificar cumplimiento obligaciones	1.1.2.1. Verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en los acuerdos comerciales internacionales, en sus áreas temáticas según lo establecido en IC-07-02-01	Coordinador Acceso al Mercado	Dirección y Coordinación acceso al mercado	Planes de acción
		1.2 Notificaciones	1.2.1 Notificaciones	1.2.1.1 Preparar las notificaciones en el ámbito bilateral, regional o multilateral en las aéreas de su competencia para su presentación ante el Director General. Dar seguimiento y cuando proceda, coordinar notificaciones en dichas aéreas temáticas que competan a otras instituciones. Entre las notificaciones OMC que deben realizarse se destaca OTC.	Coordinador Acceso al Mercado	Dirección y Coordinación acceso al mercado	Notificaciones
		1.3 Coordinación interinstitucional	1.3.1 Coordinar el cumplimiento	Coordinar con las instituciones públicas competentes el cumplimiento de los compromisos en las aéreas temáticas bajo su cobertura.	Coordinador Acceso al Mercado	Dirección y Coordinación acceso al mercado	Asistencia a clientes Planes de acción
			1.3.2 Punto de contacto	Ser punto de Contacto dentro de la DICOEX en las aéreas temáticas bajo su cobertura en los acuerdos comerciales internacionales	Coordinador Acceso al Mercado	Dirección y Coordinación acceso al mercado	Asistencia a clientes

## Ejemplo de Ficha de Proceso para Acceso al mercado

### DESCRIPCION DE PROCESO

#### FC-07-02 Acceso al mercado

#### 1.0 Propósito o Misión

Establecer procedimientos que aseguren el seguimiento de compromisos a acuerdos comerciales, notificaciones y mecanismos internos para coordinaciones interinstitucionales

#### 2.0 Alcance

**Empieza:** Solicitudes de clientes, necesidades de notificación, disposiciones y acuerdos

**Incluye:** Todas las actividades relacionadas el seguimiento a los compromisos establecidos en los tratados, convenios o cualquier otro instrumento suscrito por el país en el ámbito bilateral, regional, multilateral, en materia de acceso al mercado

**Termina:** Planes de acción, notificaciones y asistencia a clientes que lo requieran.

#### 3.0 Dueño o responsable

Coordinador de Acceso al mercado

#### 4.0 Documentos de Referencia:

- 4.1 Base legal institucional
- 4.2 Acuerdos comerciales
- 4.3 IC-07-02-01 Seguimiento a acuerdos

#### 5.0 Políticas del Procedimiento

- 5.1 Para la realización del proceso se seguirá con carácter de obligatoriedad, lo estipulado en los tratados , convenios o cualquier otro instrumento suscrito por el país en el ámbito bilateral, regional, multilateral, en materia de acceso al mercado
- 5.2 Toda la información relacionada al seguimiento quedará registrada en la base de datos.

## 6.0 Descripción de las Actividades del Proceso

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Realiza : Analista Aprueba: Coordinador	<p><b>Seguimiento Compromisos</b> Dar seguimiento a los compromisos asumidos por el GORD en los tratados, convenios o cualquier otro instrumento suscrito por el país en el ámbito bilateral, regional, multilateral, en materia de acceso a mercado, normas de origen, facilitación aduanera, OTC y MSF según lo establecido en IC-07-02-01</p>
	<p>. Verificar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en los acuerdos comerciales internacionales, en sus áreas temáticas según lo establecido en IC-07-02-01</p>
Realiza : Analista Aprueba: Coordinador	<p><b>Notificaciones</b> Preparar las notificaciones en el ámbito bilateral, regional o multilateral en las aéreas de su competencia para su presentación ante el Director General. Dar seguimiento y cuando proceda, coordinar notificaciones en dichas aéreas temáticas que competan a otras instituciones. Entre las notificaciones OMC que deben realizarse se destaca OTC.</p>
Realiza : Analista Aprueba: Coordinador	<p><b>Coordinación Interinstitucional</b> Coordinar con las instituciones públicas competentes el cumplimiento de los compromisos en las aéreas temáticas bajo su cobertura.</p>
	<p>Ser punto de Contacto dentro de la DICOEX en las aéreas temáticas bajo su cobertura en los acuerdos comerciales internacionales</p>

**7.0 Anexos**  
No aplica

**8.0 Registros**

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo	Disposición
SC-08-05-02	Monitoreo	Coordinación Acceso al Mercado	Archivo de la coordinación y digital en archivos	3 años	Archivo muerto

SC-08-03-01	Parte de No Conformidad	Coordinación Acceso al Mercado	compartidos Archivo de la coordinación y digital en archivos compartidos	4 años	Archivo muerto
SC-08-04-01	Acciones correctivas y preventivas	Coordinación Acceso al Mercado	Archivo de la coordinación y digital en archivos compartidos	3 años	Archivo muerto
N/A	Informes o Memos	Coordinación Acceso al Mercado	Archivo de la coordinación y digital en archivos compartidos	3 años	Archivo muerto
	Email	En el correo personal de quien recibe	Archivo digital de quien recibe	3 años	En los back-up
	Llamadas	En la base de datos de la coordinación	Archivo digital compartido	3 años	En los back-up

9.0 **Historial de cambios e Inspecciones:** (actualmente No Aplica porque es la Edición No.01, se utilizará en próximas ediciones)

Rev.	Fecha	Sección	Descripción	Revisado Por	Refrendado Por

### 10.0 Tiempo de respuesta

Los tiempos de respuestas en este proceso dependerán del orden de prioridad que dé el Coordinador.

## **4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El manual de procesos resultante de esta consultoría cumplirá dos funciones , servirle a la DICOEX para los fines de mantener la certificación ISO 9001:2008 y poder cumplir con lo establecido por el Ministerio de Administración Pública MAP.

En relación a las tareas solicitadas en el TDR, todas fueron cumplidas, ya que se procedió a consensuar con el MAP las fichas de proceso, se revisaron todos los procesos y se modificó el manual existente

No se anexa el Manual modificado porque todavía requiere ser depositado en el MAP para que este lo valide y lo incluya en el sistema SYSMAP.